جامعة يحيى فارس بالمدية

السنة أولى ماستر: إدارة أعمال — الاسم واللقب: — الفوج:

قسم: علوم التسيير — **التصحيح النموذجي الموضوع I** — العلامة: 20/20

امتحان السداسي الأول في مادة: إدارة الصراعات والأزمات

السؤال الأول: أجب بـ" صح" أو " خطأ"، وصحح الخطأ إن وجد على ان يخصّ التصحيح الجزء الذي تحته خط (7/7)

1. يمرّ الصراع وفقا لـ (Pondy) بأربع مراحل متتابعة (خطأ) (0.7)
يمر الصراع وفقا لـ (Pondy) بخمس مراحل هي: مرحلة الصراع الضمني، مرحلة الصراع المدرك... مرحلة الشعور بالصراع... الصراع العلني... مرحلة ما بعد الصراع

2. إن وظيفة التخطيط في إدارة الصراع التنظيمي تعني: تحديد الأنشطة اللازمة لتحقيق مستوى الصراع البناء والهادف (خطأ.) (0.7)
إن وظيفة التنظيم في إدارة الصراع التنظيمي تعني تحديد الأنشطة اللازمة لتحقيق مستوى الصراع البناء والهادف.

3. تستند قاعدة الانتشار أثناء التعامل مع الأزمات على فرض العلاج واستخدامه لانهاء الأزمة (خطأ) (0.7)
تستند قاعدة السيطرة أثناء التعامل مع الأزمات على فرض العلاج واستخدامه لإنهاء الأزمة

4. من الآثار السلبية للأزمة إحداث التغيرات الملائمة التي قد لا تكون متاحة في الأوقات العادية في ظروف عمل (خطأ.) (0.7)
من الآثار الإيجابية للأزمة إحداث التغيرات الملائمة التي قد لا تكون متاحة في الأوقات العادية في ظروف العمل.

5. لا تتدخل المنظمة لإدارة الصراع في حالة ما إذا زاد عن المستوى المرغوب فيه (خطأ.) (0.7)
تتدخل المنظمة لإدارة الصراع في حالة ما إذا زاد أو قل عن المستوى المرغوب فيه

6. ترى المدرسة الكلاسيكية أن الصراع حالة يمكن تجنبها، ويجب أن تلعب الإدارة دورا فاعلا لمنع الصراع (خطأ.) (0.7)
ترى المدرسة الكلاسيكية أن الصراع ظاهرة سلبية ويجب القضاء عليه

7. من وجهة النظرة الأكاديمية هناك ستة مراحل لإدارة الأزمة (صحيح) (0.7)

8. يرتكز نموذج " توماس وكليمان" على بعدي: الاهتمام بالآخرين والاهتمام بالذات لإدارة الصراع التنظيمي داخل المنظمة (خطأ.) (0.7)
يرتكز نموذج "توماس وكيلمان" على بعدين: التعاون والحزم التوكيد

9. غالبا ما يتوقف تطور الصراع على مدى إدراك أطراف الصراع لأهداف الصراع (خطأ.) (0.7)
غالبا ما يتوقف تطور الصراع على مدى إدراك أطراف الصراع لنتائج الصراع

10. من الأساليب المستخدمة في اختيار فريق الأزمة العصف الذهني (خطأ..) (0.7)
من الأساليب: الرصد والتتبع، الترشيح، الانتقاء الشخصي، التجنيد، الإعلان العام الجماهيري والمتخصص

السؤال الثاني: حدد اسم الاستراتيجية فيما يأتي. (2.5/2.5)

اسم الإستراتيجية	مدلولها
إدارة التكامل (0.5)	يكون هناك تعاون بين أطراف الصراع من خلال تبادل المعلومات وسياسة الباب المفتوح

1. الهيمنة	يتم استخدام القوة وإخضاع الآخرين لتحقيق الأهداف
2. التسوية	توجيها لتخلي أطراف الصراع عن شيء ما بغية الوصول إلى قرار مقبول
3. المساومة	تستخدم عندما يكون أحد الأطراف راغبا في التخلي عن شيء على أمل الحصول على شيء آخر في المقابل من الطرف الثاني
4. التضامن	تستخدم لإيجاد حلول للمشكلات المزمنة من أجل الحصول على اجتهادات في حل المشكلات

السؤال الثالث: أجب على الأسئلة الآتية

1. أكمل الشكل الآتي:

الأزمة الاقتصادية في مصر في زمن سيدنا يوسف عليه السلام

مرحلة الإنذار
* رؤية الملك وقيام سيدنا يوسف بتفسير الرؤية.

مرحلة الاستعداد والوقاية
* تعيين سيدنا يوسف على خزائن مصر
* زراعة 7 سنوات بجد
* عمل دواوين لكتابة عدد الأفراد
* بناء مخازن كبيرة
* تخزين المحصول في السنابل
* ضبط الموازين والمكاييل
* بناء منازل للمضافة

مرحلة احتواء الأضرار
* تنفيذ ما تم التخطيط له سابقا

مرحلة استعادة النشاط
* نزول المطر وعودة المصريين للزراعة والصناعة

التعلم
* الدورة الزراعية وجهاتها
* أهمية التخطيط الاستراتيجي والتخزين الطويل
* أهمية الادخار وضبط الموازين
* أهمية مشروعات الري
* أهمية الاستخدام الأمثل للموارد

2. أذكر أسباب نشوء الأزمات داخل المنظمة

أ. سوء الفهم
ب. سوء الإدراك
ت. سوء التقييم والتقدير
ث. الإدارة العشوائية
ج. الرغبة في الابتزاز
ح. اليأس

خ/ الإشاعات؛ (0,25)	ر/ تعارض الأهداف؛ (0,25)
د/ استعمال القوة؛ (0,25)	ز/ الأخطاء البشرية؛ (0,25)
ذ/ تعارض المصالح؛ (0,25)	س/ الأخطاء التنظيمية. (0,25)

3. عدد أساليب التعامل مع الخلافات المذمومة في المنهج الإسلامي مع الشرح

يقوم المنهج الإسلامي في إدارة الخلاف على التقليل من حدوثه باتباع أسلوبين:

1) الأسلوب الوقائي: ويتم من خلال:

1.1 الحد من الظواهر المؤثرة في شخصية الفرد المسلم والتي تساهم في ظهور الصراعات والخلافات مثل:

* النهي عن سوء الظن بالغير، التجسس، النميمة والغيبة؛
* النهي عن الاستهزاء واحتقار المسلم لأخيه؛
* النهي عن الظلم؛
* النهي عن الكذب.

1.2) تقوية روح المحبة والتعاون بين الأفراد ونبذ الخلاف من خلال:

* الدفع بالتي هي أحسن؛
* خلق روح الأخوة والتعاون والوفاء بالعهد؛
* إيجاد المودة والرحمة بين الأفراد.

2) الأسلوب العلاجي: يعتمد على الخلاف عند الرجوع إلى كتاب الله وسنة نبيه صلى الله عليه وسلم أولا ومن ثم استخدام الأساليب الآتية:

* المشورة؛
* استخدام الأهداف العليا المشتركة؛
* استخدام الوساطة؛
* التحكيم؛
* اللجوء إلى القوة في حالة استنفاد المراحل السابقة.